

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация гостинично-ресторанных услуг» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль: Менеджмент услуг, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом Университета:
- в 2024 г. – для очной формы обучения.

Разработчик: Куценко Елена Васильевна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент *Куценко*

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела

Протокол от « 22 » 02 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

Дегтярева
(подпись)

Я.В. Дегтярева
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторано-гостиничного бизнеса

Кошавка
(подпись)

И.В. Кошавка
(инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от « 28 » 02 2024 года № 7

Председатель *Крылова*
(подпись) Л.В. Крылова
(инициалы, фамилия)

© Куценко Е.В., 2024 год

© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц - 6	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки <u>38.03.02 Менеджмент</u>		
Модулей - 1	Профиль: <u>Менеджмент услуг</u>	Год подготовки:	
Смысловых модулей - 3		III – й	-
Общее количество часов - 216		Семестр	
	6-й	-	
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 4 час. самостоятельной работы обучающегося – 6,4 час.	Программа высшего образования – программа бакалавриата	Лекции	
		36 час.	-
		Практические, семинарские занятия	
		36 час.	-
		Лабораторные работы	
		-	-
		Самостоятельная работа	
		115,3 час.	-
		Индивидуальные задания:	
		3 ТМК	-
Форма промежуточной аттестации:			
экзамен	-		

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 72/115,3

для заочной формы обучения –

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины:

заключается в усвоении студентами теоретических основ организации функционирования предприятия гостинично-ресторанного хозяйства на рынке, в восприятии ими гостинично-ресторанного хозяйства как неотъемлемой части сферы гостеприимства. Практическое применение приобретенных теоретических знаний поможет студентам овладеть навыками организации предприятия гостинично-ресторанного хозяйства, и регулировать его успешную деятельность на рынке гостинично-ресторанного услуг.

Задачи учебной дисциплины:

развитие и нормативно-правовое регулирование гостиничной индустрии в стране; классификация, типология и требования к средствам размещения в стране и за ее пределами; классификация и специализация отелей в стране, особенности существования отелей в системе; организация процесса обслуживания на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства, особенности обслуживания клиентов в предприятиях разных типов и категорий; организация предприятий ресторанного хозяйства и их услуг; организация гостиничных номеров разных типов, их обслуживание; организация работы в гостиничных предприятиях: особенности производственного процесса в службах, отделах и других подразделениях средств размещения; практическая подготовка специалистов по вопросам организации ресторанного хозяйства, практическая подготовка студентов по обслуживанию потребителей в разных типах предприятий и научить решать проблемные ситуации в процессе выполнения функции обслуживания.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.07 "Организация гостинично-ресторанных услуг" относится к части ООП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях такой учебной дисциплины: "Деловые коммуникации".

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: "Организация услуг питания", "Организация предприятий сервиса".

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИДК-1 _{УК-9} Позволяет на основе совокупности ценностей, потребностей, мотивов, адекватных целям и задачам инклюзивного обучения, мотивировать себя на выполнение определенных профессиональных действий. ИДК-2 _{УК-9} Способен использовать теоретические знания в социальной деятельности. ИДК-3 _{УК-9} Владеет навыками осуществления профессиональной деятельности на основе базовых дефектологических знаний с различным контингентом (в т.ч. с лицами с ОВЗ).
ПК-3 Способен планировать и организовывать работу	ИДК-1 _{ПК-3} Планирует работу подразделения на основе стратегических, тактических и оперативных планов с учетом корпоративной стратегии предприятия (организации) услуг.

подразделений предприятий и организаций в сфере услуг с учетом требований действующего законодательства и нормативной базы объекта управления	ИДК-2 _{ПК-2} Осуществляет управление персоналом структурного подразделения, применяет систему мотивации сотрудников. ИДК-3 _{ПК-2} Обосновывает количественные и качественные требования к ресурсам, необходимым для решения поставленных профессиональных задач, оценивает рациональность их использования.
ПК-8 Способен организовывать предпринимательскую деятельность предприятия	ИДК-1 _{ПК-8} Выявляет предпринимательские возможности в условиях изменения факторов внешней среды, владеет навыками выдвижения, обоснования и реализации бизнес-идей. ИДК-2 _{ПК-8} Формирует операционную систему предприятия и обеспечивает ее результативное функционирование на основе инструментария операционного менеджмента. ИДК-3 _{ПК-8} Использует современные методы анализа и реорганизации бизнес- процессов в предприятии. ИДК-4 _{ПК-8} Соблюдает этику делового общения.
ПК-10.Способен предоставлять и продвигать сервисный продукт с использованием современных технологий	ИДК-1 _{ПК-10} Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей. ИДК-2 _{ПК-10} Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3 _{ПК-10} Осуществляет проведение мероприятий по продвижению услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4 _{ПК-10} Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основную нормативно-правовую базу относительно деятельности предприятий гостиничного хозяйства в стране, основные международные документы, государственные и общественные органы регулирования туризма и гостиничного бизнеса в стране;
- классификацию и типологию средств размещения, классификацию отелей по уровню комфорта и особенности их функционирования согласно специализаций;
- технологический цикл обслуживания клиента в отеле;
- организацию уборочных работ в помещениях гостиничного предприятия;
- состав служб в гостиничных предприятиях и их функции;
- организацию предоставления услуг питания в отелях и других средствах размещения;
- организацию работы в гостиничных предприятиях;
- классификацию ресторанов и их характеристики;
- особенности организации деятельности малых отелей.

уметь:

- применять основные нормативные документы в практической деятельности гостиничного предприятия;
- организовывать процесс обслуживания клиентов в отеле на всех стадиях технологического цикла;
- организовывать работу в основных службах гостиничного предприятия;
- организовывать уборочные работы в помещениях гостиничного предприятия, использовать профессиональные материалы, инвентарь, механизмы, оборудования по назначению;
- организовывать надлежащим образом услуги по питанию в гостиничных предприятиях в зависимости от категории и специализации гостиничных предприятий.

владеть:

- основами системы управления в гостиничном бизнесе;
- требованиями к персоналу гостиничных предприятий;
- знаниями должностных инструкций персонала;
- необходимыми знаниями для организации современных технологических процессов в гостиничной деятельности;
- навыками организации работы в гостиничной и ресторанной индустрии;
- технологиями формирования и предоставления услуг;
- навыками формирования и продвижения гостиничного продукта;
- методами оценки качества услуг, предоставляемых в гостиничной и ресторанной индустрии.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**Смысловой модуль 1. Средства размещения: классификация, типология, специализации предприятий. Объединения отелей**

Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства.

Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения.

Тема 3. Специализация гостиниц

Тема 4. Международные гостиничные сети.

Смысловой модуль 2. Технологический цикл обслуживания клиента отеля

Тема 5. Структура гостиничных предприятий

Тема 6 Бронирование номеров и регистрация клиента.

Тема 7. Обслуживание гостей во время проживания в отеле.

Тема 8. Организация гостиничного номера и его обслуживание

Тема 9. Обеспечение безопасности в гостинице

Смысловой модуль 3. Организация работы службы питания гостиничного предприятия

Тема 10. Виды предприятий питания и их классификация. Торгово-производственная структура предприятия

Тема 11. Общая характеристика процесса обслуживания на предприятиях питания. Материально-техническая база процесса обслуживания.

Тема 12. Организация предоставления услуг питания в отеле.

Тема 13. Организация предоставления услуг питания в номерах гостиницы

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	срс ⁵		л	п	лаб.	инд.	срс
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Смысловой модуль 1. Средства размещения: классификация, типология, специализации предприятий. Объединения отелей												
Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства.	12	2	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-

Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения.	16	4	4	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 3. Специализация гостиниц	16	4	4	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 4. Международные гостиничные сети	12	2	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Итого по смысловому модулю 1	56	12	12	-	-	32	-	-	-	-	-	-
Смысловой модуль 2. Технологический цикл обслуживания клиента отеля												
Тема 5. Структура гостиничных предприятий	13	2	2	-	-	9	-	-	-	-	-	-
Тема 6. Бронирование номеров и регистрация клиента.	17	4	4	-	-	9	-	-	-	-	-	-
Тема 7. Обслуживание гостей во время проживания в отеле.	13	2	2	-	-	9	-	-	-	-	-	-
Тема 8. Организация гостиничного номера и его обслуживание.	17	4	4	-	-	9	-	-	-	-	-	-
Тема 9. Обеспечение безопасности в гостинице	17	4	4	-	-	9	-	-	-	-	-	-
Итого по смысловому модулю 2	77	16	16	-	-	45	-	-	-	-	-	-
Смысловой модуль 3. Организация работы службы питания гостиничного предприятия												
Тема 10. Виды предприятий питания и их классификация. Торгово-производственная структура предприятия.	13	2	2	-	-	9	-	-	-	-	-	-
Тема 11. Общая характеристика процесса обслуживания на предприятиях питания. Материально-техническая база процесса обслуживания.	13	2	2	-	-	9	-	-	-	-	-	-
Тема 12. Организация предоставления услуг питания в отеле.	13	2	2	-	-	9	-	-	-	-	-	-
Тема 13. Организация предоставления услуг питания в номерах гостиницы	15,3	2	2	-	-	11,3	-	-	-	-	-	-
Итого по смысловому модулю 3	54,3	8	8	-	-	38,3	-	-	-	-	-	-
Всего по смысловым модулям:	187,3	36	36	-	-	115,3	-	-	-	-	-	-
Катт	1,8	-	-	-	-	1,8	-	-	-	-	-	-
СРэж	24,5	-	-	-	-	24,5	-	-	-	-	-	-
ИК	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
КЭ	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-
Каттэк	0,4	-	-	-	-	0,4	-	-	-	-	-	-
Контроль	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Всего часов	216	36	36	-	-	28,7	115,3	-	-	-	-	-

Примечания: 1. л. – лекции;

2. п. – практические (семинарские) занятия;

3. лаб. – лабораторные работы;
4. инд. – индивидуальные задания;
5. срс – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/ п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства.	2	
2	Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения.	4	
3	Тема 3. Специализация гостиниц	4	
4	Тема 4. Международные гостиничные сети.	2	
5	Тема 5. Структура гостиничных предприятий	2	
6	Тема 6. Бронирование номеров и регистрация клиента.	4	
7	Тема 7. Обслуживание гостей во время проживания в отеле.	2	
8	Тема 8. Организация гостиничного номера и его обслуживание.	4	
9	Тема 9. Обеспечение безопасности в гостинице	4	
10	Тема 10. Виды предприятий питания и их классификация. Торгово-производственная структура предприятия.	2	
11	Тема 11. Общая характеристика процесса обслуживания на предприятиях питания. Материально-техническая база процесса обслуживания.	2	
12	Тема 12. Организация предоставления услуг питания в отеле.	2	
13	Тема 13. Организация предоставления услуг питания в номерах гостиницы	2	
Всего:		36	0

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1			

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/ п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Тема 1. История развития гостиничного хозяйства. Нормативно-правовая база деятельности предприятий гостиничного хозяйства.	8	
2	Тема 2. Классификация, типология и требования к средствам размещения.	8	
3	Тема 3. Специализация гостиниц	8	
4	Тема 4. Международные гостиничные сети.	8	

5	Тема 5. Структура гостиничных предприятий	9	
6	Тема 6. Бронирование номеров и регистрация клиента.	9	
7	Тема 7. Обслуживание гостей во время проживания в отеле.	9	
8	Тема 8. Организация гостиничного номера и его обслуживание.	9	
9	Тема 9. Обеспечение безопасности в гостинице	9	
10	Тема 10. Виды предприятий питания и их классификация. Торгово-производственная структура предприятия.	9	
11	Тема 11. Общая характеристика процесса обслуживания на предприятиях питания. Материально-техническая база процесса обслуживания.	9	
12	Тема 12. Организация предоставления услуг питания в отеле.	9	
13	Тема 13. Организация предоставления услуг питания в номерах гостиницы	11,3	
Всего:		115,3	0

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- 1) для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным ответом;
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;
- 3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа;
 - письменные задания заменяются устным ответом;
 - экзамен проводится в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- 1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)

1. История возникновения первых предприятий гостеприимства
2. Развитие гостиничной и ресторанной сферы в XVI - нач. XX ст.
3. Современное развитие мирового гостиничного хозяйства: функциональные и территориальные особенности
4. Классификация средств размещения
5. Типология коллективных и индивидуальных средств размещения
6. Дайте характеристику коллективным средствам размещения
7. Дайте характеристику индивидуальным средствам размещения
8. Дайте определения следующим типам средств размещения: агроотель, общежитие, курортный отель, профилакторий
9. Дайте определения следующим типам средств размещения: акваотель, кемпинг, мотель, санаторий
10. Дайте определения следующим типам средств размещения: база отдыха, клуб-отель, мотель, туристическая база
11. Дайте определения следующим типам средств размещения: ботель, конгресс-отель, отель-резиденция, флотель
12. Дайте определения следующим типам средств размещения: гостинично-офисный центр, бизнес-центр, пансионат, хостел
13. Общие требования к средствам размещения
14. Требования безопасности и охраны окружающей среды
15. Требования к гостиницам всех категорий
16. Требования к гостинице *
17. Требования к гостинице **
18. Требования к гостинице ***
19. Требования к гостинице ****
20. Требования к гостинице *****
21. Специализированы туристические гостиницы и заведения размещения, их характеристика
22. Курортные гостиницы и комплексы, их характеристика
23. Гостиницы на короткий срок пребывания, их характеристика
24. Гостиницы облегченного типа, их характеристика
25. Гостиницы для деловых людей, их характеристика
26. Гостиницы для молодежи, их характеристика
27. Социальные гостиницы, их характеристика
28. Международные гостиничные цепи на рынке гостиничных услуг
29. Состав и функциональные обязанности административной службы
30. Состав и функциональные обязанности службы приема и размещения
31. Состав и функциональные обязанности службы бронирования

32. Состав и функциональные обязанности службы обслуживания
33. Состав и функциональные обязанности службы эксплуатации номерного фонда
34. Состав и функциональные обязанности службы питания
35. Основные этапы бронирования.
36. Типы брони.
37. Составление заявки на бронирование.
38. Определение наличия номеров для бронирования.
39. Подтверждение бронирования.
40. Источники бронирования
41. Книга контроля и настенный график бронирования, их характеристика
42. Особенности бронирования групп.
43. Основные этапы регистрационной деятельности.
44. Предрегистрационная деятельность.
45. Оформление регистрационной записи.
46. Виды тарифов на основные гостиничные услуги
47. Определение номера и тарифа.
48. Упрощенные и прогрессивные методы регистрации.
49. Методы оплаты гостиничных услуг.
50. Выдача ключа и сопровождение гостя к номеру.
51. Выписывание из номера и оплата счета
52. Предоставление бытовых услуг
53. Роль персонала в системе безопасности
54. Контроль за ключами
55. Электронные запирающие системы
56. Охрана денежных средств и других ценностей
57. Дайте характеристику системе пожарной сигнализации
58. Дайте характеристику системе вентиляции и дымоудаления
59. Дайте характеристику системе охранной сигнализации
60. Дайте характеристику системе управления доступом
61. Дайте характеристику системе защиты информации
62. Проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в отеле
63. Проведение противопожарной подготовки работников
64. Проведение противопожарной профилактики
65. Средства и системы пожаротушения
66. Действия дежурного персонала при эвакуации людей
67. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах
68. Производственная санитария и гигиена
69. Классификация гостиничных номеров.
70. Организация гостиничного номера.
71. Особенности организации номера для инвалидов.
72. Виды уборочных работ в номере и их последовательность.
73. Уборка санузлов.
74. Подчинение службы питания в составе гостиничного предприятия.
75. Характеристика предприятий ресторанного хозяйства при отеле.
76. Виды меню, завтраков, ускоренных форм обслуживания.
77. Организация работы Room Service
78. Особенности меню для обслуживания в номере и функционирование мини-бара
79. Оснащение службы Room Service.
80. Подготовка к выполнению заказа и техника обслуживания официанта в номере.
81. Организация питания иностранных туристов.
82. Организация обслуживания конгрессных мероприятий
83. Организация дополнительных услуг по питанию в отеле.

84. Сущность предприятий питания, их функции и место в инфраструктуре торгово-производственного комплекса;
85. Виды предприятий питания и принципы организации их деятельности;
86. Классификация предприятий ресторанного хозяйства (общественного питания);
87. Характеристика типов предприятий ресторанного хозяйства (общественного питания).
88. Виды и назначения торговых помещений на предприятиях питания
89. Виды, методы и формы обслуживания потребителей на предприятиях питания
90. Характеристика фарфоровой и керамической посуды;
91. Характеристика хрустальной и стеклянной посуды;
92. Характеристика металлической посуды;
93. Характеристика столовых приборов;
94. Характеристика деревянной и пластмассовой посуды и приборов;
95. Столовое белье виды характеристика назначение

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		40
- тестирование 1-го модуля	10	10
- тестирование 2-го модуля	10	10
- тестирование 2-го модуля	10	10
- доклад	5	10
Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	60
Итого за семестр		100

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. История возникновения первых предприятий гостеприимства
2. Развитие гостиничной и ресторанной сферы в XVI - нач. XX ст.
3. Современное развитие мирового гостиничного хозяйства: функциональные и территориальные особенности
4. Классификация средств размещения
5. Типология коллективных и индивидуальных средств размещения
6. Дайте характеристику коллективным средствам размещения
7. Дайте характеристику индивидуальным средствам размещения
8. Дайте определения следующим типам средств размещения: агроотель, общежитие, курортный отель, профилакторий
9. Дайте определения следующим типам средств размещения: акватель, кемпинг, мотель, санаторий
10. Дайте определения следующим типам средств размещения: база отдыха, клуб-отель, мотель, туристическая база
11. Дайте определения следующим типам средств размещения: ботель, конгресс-отель, отель-резиденция, флотель
12. Дайте определения следующим типам средств размещения: гостинично-офисный центр, бизнес-центр, пансионат, хостел

13. Общие требования к средствам размещения
14. Требования безопасности и охраны окружающей среды
15. Требования к гостиницам всех категорий
16. Требования к гостинице *
17. Требования к гостинице **
18. Требования к гостинице ***
19. Требования к гостинице ****
20. Требования к гостинице *****
21. Специализированы туристические гостиницы и заведения размещения, их характеристика
22. Курортные гостиницы и комплексы, их характеристика
23. Гостиницы на короткий срок пребывания, их характеристика
24. Гостиницы облегченного типа, их характеристика
25. Гостиницы для деловых людей, их характеристика
26. Гостиницы для молодежи, их характеристика
27. Социальные гостиницы, их характеристика
28. Международные гостиничные цепи на рынке гостиничных услуг
29. Состав и функциональные обязанности административной службы
30. Состав и функциональные обязанности службы приема и размещения
31. Состав и функциональные обязанности службы бронирования
32. Состав и функциональные обязанности службы обслуживания
33. Состав и функциональные обязанности службы эксплуатации номерного фонда
34. Состав и функциональные обязанности службы питания
35. Основные этапы бронирования.
36. Типы брони.
37. Составление заявки на бронирование.
38. Определение наличия номеров для бронирования.
39. Подтверждение бронирования.
40. Источники бронирования
41. Книга контроля и настенный график бронирования, их характеристика
42. Особенности бронирования групп.
43. Основные этапы регистрационной деятельности.
44. Предрегистрационная деятельность.
45. Оформление регистрационной записи.
46. Виды тарифов на основные гостиничные услуги
47. Определение номера и тарифа.
48. Упрощенные и прогрессивные методы регистрации.
49. Методы оплаты гостиничных услуг.
50. Выдача ключа и сопровождение гостя к номеру.
51. Выписывание из номера и оплата счета
52. Предоставление бытовых услуг
53. Роль персонала в системе безопасности
54. Контроль за ключами
55. Электронные запирающие системы
56. Охрана денежных средств и других ценностей
57. Дайте характеристику системе пожарной сигнализации
58. Дайте характеристику системе вентиляции и дымоудаления
59. Дайте характеристику системе охранной сигнализации
60. Дайте характеристику системе управления доступом
61. Дайте характеристику системе защиты информации
62. Проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в отеле
63. Проведение противопожарной подготовки работников

64. Проведение противопожарной профилактики
65. Средства и системы пожаротушения
66. Действия дежурного персонала при эвакуации людей
67. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах
68. Производственная санитария и гигиена
69. Классификация гостиничных номеров.
70. Организация гостиничного номера.
71. Особенности организации номера для инвалидов.
72. Виды уборочных работ в номере и их последовательность.
73. Уборка санузлов.
74. Уборочные работы в вестибюлях.
75. Уборочные работы в холлах, гостиных, коридорах, комнатах горничных.
76. Уборочные работы в санитарных узлах общего пользования.
77. Уборочный инвентарь.
78. Подчинение службы питания в составе гостиничного предприятия.
79. Характеристика предприятий ресторанного хозяйства при отеле.
80. Виды меню, завтраков, ускоренных форм обслуживания.
81. Организация работы Room Service
82. Особенности меню для обслуживания в номере и функционирование мини-бара
83. Оснащение службы Room Service.
84. Подготовка к выполнению заказа и техника обслуживания официанта в номере.
85. Организация питания иностранных туристов.
86. Организация обслуживания конгрессных мероприятий
87. Организация дополнительных услуг по питанию в отеле.
88. Особенности организации труда в гостиничном хозяйстве
89. Сущность предприятий питания, их функции и место в инфраструктуре торгово-производственного комплекса;
90. Виды предприятий питания и принципы организации их деятельности;
91. Классификация предприятий ресторанного хозяйства (общественного питания);
92. Характеристика типов предприятий ресторанного хозяйства (общественного питания).
93. Виды и назначения торговых помещений на предприятиях питания
94. Виды, методы и формы обслуживания потребителей на предприятиях питания
95. Характеристика фарфоровой и керамической посуды;
96. Характеристика хрустальной и стеклянной посуды;
97. Характеристика металлической посуды;
98. Характеристика столовых приборов;
99. Характеристика деревянной и пластмассовой посуды и приборов;
100. Столовое белье виды характеристика назначение

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Для экзамена

Текущее тестирование и самостоятельная работа													Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2					Смысловой модуль № 3						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	40	60	100
3	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3			

T1...T13 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической
успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Куценко Е.В. Организация гостиничного хозяйства, Часть 1: Учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) оч. и заоч. формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин.. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 169 с. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .

2. Куценко Е.В. Организация гостиничного хозяйства, Часть 2: Учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) оч. и заоч. формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин.. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2022. – 163 с. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .

3. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Радыгина Е.Г.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 с. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99991.html>

4. Крылова, Л. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (часть 1) [Электронный ресурс] : специализация «Гостинично-ресторанное дело», оч. и заоч. форм обучения : учеб. пособие для студ. направления подготовки 19.03.04 «Технолог. продукции и организации общественного питания», специализации «Технолог. в ресторан. хоз-ве», направления подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело» / Л. В. Крылова, В. В. Дыбок ; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Каф. гостиничного и ресторан. дела . — 2-е изд. перераб. и доп. — Донецк : ДонНУЭТ, 2017 . — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ

Дополнительная литература

1. Алексеева, Н. П. Ресторанный сервис. Restaurantservice (Deutsch) : учебное пособие / Н. П. Алексеева. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2022. — 328 с. — ISBN 978-5-9765-0972-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/232598>

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-394-04230-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/102280.html>.

3. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск :

Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2021. — 250 с. — ISBN 978-985-7234-98-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125449.html>.

4. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/129202.html>

Учебно-методические издания

1. Куценко Е.В. Организация гостиничного хозяйства, Часть 1: Конспект лекций для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) оч. и заоч. формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2022. – 172 с. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Куценко Е.В. Организация гостиничного хозяйства, Часть 2: [Эл. ресурс]. Конспект лекций для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) очной и заочной формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела ; Е.В. Куценко – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2022. – 158 с. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Куценко Е.В. Организация гостиничного хозяйства: [Эл. ресурс]. Средства диагностики знаний студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) очной и заочной формы обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостиничного дела ; Е.В. Куценко, А.А. Кульбида – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2023. – 59 с. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

4. Куценко Е.В. Организация гостиничного хозяйства, Часть 1.: [Эл. ресурс]. Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) очной и заочной формы обучения. / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида; Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела, – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 90 с. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

5. Куценко Е.В. Организация гостиничного хозяйства, Часть 2.: [Эл. ресурс]. Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) очной и заочной формы обучения / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида; Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела, – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 134 с. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Информо : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информо», [2018?–]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика

12. Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

15. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: http://catalog.donnuet.education_(дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ООП бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук).

18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО научно-педагогического работника, участвующего в реализации образовательной программы	Условия привлечения	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
Кущенко Елена Васильевна	По основному месту работы	Должность – доцент, ученая степень – кандидат экономических наук, ученое звание – доцент	Высшее, технология питания, магистр по технологии питания; экономика предприятия, экономист, диплом кандидата экономических наук КА № 000117	<p>1. Удостоверение о повышении квалификации №23000728 от 12.12.2021 г., «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 72 часа, Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Просвещение», г. Сочи</p> <p>2. Удостоверение о повышении квалификации №612400026950 (22.09.2022 г. - 24.09.2022 г.), «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 24 часа, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону</p> <p>3. Удостоверение о повышении квалификации № 612400039974 (14.11.2023 г. - 17.11.2023 г.), «Организационно-методические аспекты разработки и реализации программ высшего образования по</p>

				направлениям подготовки Экономика и управление», 36 часов, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону 4. Диплом о профессиональной переподготовке № 800400000646 от 25.01.2024 г., по дополнительной профессиональной программе "Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное и ресторанное дело)" с 18.09.2023 г. по 15.12.2023 г., 256 ч. ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ", г. Ростов-на-Дону
--	--	--	--	--